

## **SKRIPSI**

# **PROSEDUR MEDIASI PERBANKAN DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN**



**OLEH  
MUH. DASRIL TRI NURRACHMAT  
B 111 12 026**

**BAGIAN HUKUM KEPERDATAAN  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2016**

**PROSEDUR MEDIASI PERBANKAN DI ERA  
OTORITAS JASA KEUANGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana  
pada Bagian Hukum Keperdataan Program Studi Ilmu Hukum

disusun dan diajukan oleh

**MUH. DASRIL TRI NURRACHMAT**

**B 111 12 026**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2016**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

### **PROSEDUR MEDIASI PERBANKAN DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN**

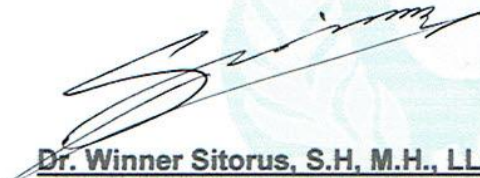
disusun dan diajukan oleh

**MUH. DASRIL TRI NURRACHMAT  
B 111 12 026**

Telah Dipertahankan di Hadapan Panitia Ujian Skripsi yang Dibentuk  
dalam Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana  
Bagian Hukum Keperdataan Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin  
Pada Hari Jumat, 19 Agustus 2016  
Dan Dinyatakan Diterima

#### **Panitia Ujian**

**Ketua**

  
**Dr. Winner Sitorus, S.H., M.H., LL.M.**  
NIP.19660326 199103 1 002

**Sekretaris**

  
**Dr. Hasbir Paserangi, S.H., M.H.**  
NIP. 19700708 199412 1 001

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Hasanuddin,**

  
**Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19671231 199103 2 002

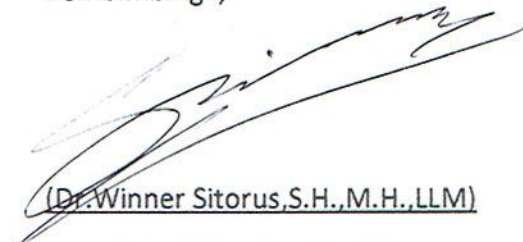
### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Muh. Dasril Tri Nurrachmat  
Nomor Pokok : B 111 12 026  
Bagian : Hukum Keperdataan  
Judul Skripsi : Prosedur Mediasi Perbankan Di Era Otoritas  
Jasa Keuangan.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi.


Pembimbing I,



(Dr. Winner Sitorus, S.H., M.H., LLM)  
NIP. 19660326 199103 1002

Makassar, Juni 2016

Pembimbing II,



(Dr. Hasbir Paserangi, S.H., MH)  
NIP. 19700708 199412 1001

## PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : **M. DASRIL TRI NURRACHMAT**  
No. Pokok : B111 12 026  
Bagian : Hukum Keperdataan  
Judul Skripsi : Prosedur Mediasi Perbankan di Era Otoritas Jasa Keuangan

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Agustus 2016

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni,



**Dr. Hamzah Halim, S.H.,M.H.**  
NIP. 19731231 199903 1 003



## **ABSTRAK**

**MUH.DASRIL TRI NURRACHMAT, B11112026, *Prosedur Mediasi Perbankan Di Era Otoritas Jasa Keuangan. (dibimbing oleh Winner Sitorus dan Hasbir Paserangi)***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) prosedur mediasi perbankan setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dan (2) kelebihan dan kelemahan mediasi perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 6 Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian pustaka dan penelitian lapangan, kemudian data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prosedur mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan (OJK) didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dapat melalui mediasi perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau dengan fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK. Kelebihan mediasi perbankan di era OJK:; Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan yang berhasil di bentuk yaitu LAPSPI; Peraturan LAPSPI lebih spesifik mengatur mengenai: Co-mediator dan Sekretaris; Dokumentasi, korespondensi, dan komunikasi dalam proses mediasi; biaya layanan mediasi perbankan, benturan kepentingan, dan mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan Nasabah UMKM. Sedangkan kelemahannya: Terkadang apa yang disampaikan nasabah ke OJK itu sangat berlainan dengan hasil penerimaan keterangan dari perbankan; Belum adanya fasilitator/mediator di kantor regional OJK yang terdapat di daerah-daerah di seluruh Indonesia; Dalam Peraturan OJK dan Peraturan LAPSPI kurang mengatur mengenai itikad baik, akibat hukum jika tidak beritikad baik dan kewajiban kuasa hukum.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya atas kehadiran Allah S.W.T atas segala berkah dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis. Salawat serta salam penulis haturkan atas junjungan Nabi Muhammad SAW, Nabi yang merupakan manifestasi mahluk ilahi yang sempurna dan pemimpin alam semesta. Nabi yang telah membawa kita sekalian dari alam kegelapan menuju zaman terang benderang dengan naungan ilahi dan kesucian ilmu pengetahuan. Nabi yang semua kerinduan tertuju padanya dan keluarganya yang suci.

Alhamdulillah, Skripsi yang berjudul “Prosedur Mediasi Perbankan Di Era Otoritas Jasa Keuangan” dapat diselesaikan dengan baik sesuai harapan penulis. Skripsi ini ditulis dan disusun sebagai tugas akhir penulis guna memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini begitu banyak kendala yang dihadapi. Namun kendala itu menjadi terasa ringan berkat doa, bimbingan, dukungan bantuan dan masukan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Nurdin, S.Pd., M.Si dan Salmah, S.Pd., M.Si yang memberikan kasih sayang dan pendidikan

pertama tentang kehidupan serta doa yang tidak dapat diganti dan dinilai dengan apapun.

2. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu., selaku Rektor Universitas Hasanuddin, beserta staf.
3. Ibu Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, beserta staf.
4. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Syamsuddin Muchtar, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II, Bapak Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
5. Bapak Dr. Winner Sitorus, S.H., M.H., LL.M. selaku Ketua Bidang Studi Hukum Keperdataan dan Ibu Dr. Sri Susyanti Nur, S.H., M.H. selaku sekretaris Bidang Studi Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menulis skripsi ini.
6. Bapak Dr. Winner Sitorus, S.H., M.H., LL.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Hasbir Paserangi, S.H., M.H., selaku Pembimbing II yang telah sabar membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan kebanggaan tersendiri bagi penulis telah dibimbing oleh beliau.
7. Bapak Prof. Dr. Anwar Borahima, S.H., M.H., selaku Penguji I, Bapak Dr. Mustafa Bola, S.H., M.H., selaku Penguji II dan Ibu Dr. Nufaidah Said, S.H., M.Si., selaku Penguji III yang telah



memberikan saran serta masukan selama penyusunan skripsi ini.

8. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 6 makassar, Bapak Jones Sutanto selaku Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Regional 6 dan Bapak Anton selaku Pimpinan bagian legal Bank Mandiri yang telah sangat membantu dan memfasilitasi penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh dosen, pegawai, maupun staf civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu, nasihat, serta bantuan lainnya.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin khususnya angkatan 2012 yang selalu kompak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, atas kebersamaan dan keceriaan selama mengikuti perkuliahan.
11. Dian Nur Eka Sari dan Dwi Safitri Nurmaharani sebagai sosok kakak yang selalu memotivasi dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga, sahabat, teman, handaitaulan, dan rekan penulis yang tidak disebutkan namanya, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini, saran dan kritik dari pembaca agar skripsi ini lebih sempurna serta

sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang sangat diharapkan demi penyempurnaannya.

Akhir kata, penulis memohon doa restu agar skripsi ini bermanfaat dan memberikan kontribusi yang positif di bidang keperdataan. Semoga skripsi ini dapat diterima sebagai karya yang bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Aamiin.

Makassar, 29 Juni 2016

Penulis

Muh. Dasril Tri Nurrachmat

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>9</b>
A. Hubungan Antara Bank dan Nasabah .....	9
1. Hubungan Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana .....	10
2. Hubungan Antara Bank dan Nasabah Debitor .....	11
3. Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Perbankan .....	15
B. Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan .....	16
1. Dasar Hukum Penerapan Mediasi .....	16
2. Pengertian Mediasi .....	17
3. Ruang Lingkup Mediasi .....	22
4. Tujuan dan Manfaat Mediasi .....	23
5. Mediasi Dalam Sistem Hukum Indonesia .....	25

C. Otoritas Jasa Keuangan .....	35
1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan .....	35
2. Tujuan, Fungsi, Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Tipe Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian .....	41
C. Jenis dan Sumber Data .....	42
D. Teknik Pengumpulan Data .....	43
E. Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Prosedur Mediasi Perbankan Setelah Berlakunya Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan .....	45
B. Kelebihan dan Kelemahan Mediasi Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan .....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan adalah lembaga keuangan yang berperan sangat penting dalam aktivitas pembangunan nasional serta perdagangan internasional. Perbankan saat ini memiliki peranan dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional. Peran tersebut diwujudkan dalam fungsi utama bank sebagai *financial intermediary* atau lembaga intermediasi. Dalam hal ini sektor perbankan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian, dimana sektor tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*).<sup>1</sup>

Di Indonesia masalah yang terkait dengan bank diatur dalam Undang-Undang Perbankan No 7 Tahun 1992 dan No 10 Tahun 1998, berkaitan dengan pengertian Bank, dalam Pasal 1 butir 2 UU Perbankan merumuskan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

---

<sup>1</sup> Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti., Bandung, hlm 1

Sedangkan menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah :  
“Usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.”

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Hubungan antara nasabah dengan Bank adalah hubungan hukum karena adanya perjanjian di antara kedua belah pihak. Perlindungan nasabah diatur dalam Pasal 29 Ayat (4), yang ditentukan sebagai berikut : “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”

Dalam Peraturan Bank Indonesia, kedudukan nasabah berada pada dua sisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana berada. Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung, deposan maupun pembeli surat berharga (obligasi atau *commercial paper*) maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai debitor dan bank sebagai kreditor, nasabah juga merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor perbankan.

Apabila terjadi permasalahan atau persengketaan antara bank dengan nasabah, maka penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank dapat dilihat dalam PBI No 7/7/PBI/2005. Mediasi Perbankan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No 8/5/PBI/2006 tentang

Mediasi Perbankan sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No 10/1/PBI/2008.

Penyelesaian sengketa di bidang perbankan ketika pihak yang bersengketa sepakat untuk menyelesaikan sengketa, yang salah satunya melalui mediasi di perbankan. Mediasi perbankan adalah wadah untuk melakukan mediasi antara nasabah dan bank dalam upaya menyelesaikan sengketa transaksi keuangan setelah melalui jalur penyelesaian pengaduan di bank tidak berhasil dilakukan. Selain untuk menyelesaikan sengketa, mediasi juga bertujuan untuk menjaga hubungan baik yang telah ada di antara para pihak, sehingga jika terjadi sengketa saat ini hubungan baik dapat dijaga berkesinambungan. Inilah yang sebenarnya menjadi alasan mengapa banyak pihak memilih mediasi untuk menyelesaikan sengketa.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Mediasi Perbankan mengatur bahwa sebelum dibawa ke lembaga mediasi perbankan, setiap sengketa antara nasabah dengan bank harus diselesaikan lebih dulu secara internal oleh bank Yang bersangkutan. Jika penyelesaian tersebut tidak memperoleh kata sepakat, nasabah dapat membawa masalah tersebut ke lembaga mediasi perbankan Bank Indonesia.

Namun Sejalan dengan amanat Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia maka dibentuk lembaga pengawas pada jasa keuangan melalui Undang-Undang Nomor 21

Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut UU OJK). OJK merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi regulasi (pengaturan) dan supervisi (pengawasan) terhadap seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sektor jasa keuangan tersebut meliputi, jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Setelah disahkan dan diundangkan pada tanggal 22 November 2011, maka akan terjadi transformasi yang menyeluruh dan sistematis di dalam sistem pengaturan dan pengawasan di dalam sektor jasa keuangan di Indonesia. Hal ini berdasarkan ketentuan peralihan Pasal 55 Ayat (1) Undang-Undang OJK yang menentukan bahwa:

“Sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal, Peransuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawasan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke OJK”

Pasal 55 Ayat (2) Undang-Undang OJK menentukan bahwa: “Sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia ke OJK”.

Dengan demikian, seluruh kegiatan jasa keuangan sektor Perbankan (termasuk mediasi perbankan), Pasar Modal, Peransuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga



Jasa Keuangan lainnya ada di dalam kewenangan Otoritas Jasa Keuangan.

Kehadiran OJK menggantikan BI setidaknya akan membawa harapan terciptanya perlindungan nasabah bank menjadi lebih baik lagi dibandingkan sebelumnya, sewaktu masih dalam kewenangan BI. Namun dalam praktiknya, pengaduan masyarakat terkait produk layanan jasa keuangan masih didominasi oleh produk-produk perbankan. Dari laporan OJK hingga akhir Oktober 2014, tercatat jumlah pengaduan sebanyak 2.772 pengaduan, dan 40 persen dari total pengaduan itu dari produk perbankan.<sup>2</sup> Banyaknya pengaduan nasabah menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan pelayanan yang diberikan bank.

Mengenai mediasi perbankan, sebenarnya OJK telah menerbitkan Peraturan No.1/POJK.07/2013 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan dan Peraturan No 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, namun tidak menjelaskan secara mendetail mengenai prosedur mediasi perbankan, melainkan menjelaskan secara umum mengenai prosedur mediasi jasa keuangan meliputi pasar modal, peransuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya. Berbeda dengan BI yang sebelumnya

---

<sup>2</sup> <http://www.liputan6.com/bisnis/read/2130739/produk-perbankan-didominasi-pengaduan-masyarakat-ke-ojk.html>

mengatur mediasi perbankan secara khusus melalui PBI No 10/10/PBI/2008 Tentang Mediasi Perbankan dan Surat Edaran BI No 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan, dimana PBI dan Surat Edaran tersebut telah memberikan pemahaman secara mendetail mengenai prosedur mediasi perbankan.

Otoritas Jasa Keuangan juga telah membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang merupakan amanat dari POJK No. 1/POJK.07/2013. Lembaga ini baru dibentuk pada tanggal 21 Januari 2016. Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ini sebenarnya telah diamanatkan sewaktu masih dalam kewenangan BI, namun tidak berhasil terbentuk. Kehadiran Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa setidaknya telah akan membawa reformasi dalam mediasi perbankan di Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka isu penelitian ini adalah masih kurang jelasnya prosedur mediasi perbankan setelah peralihan kewenangan dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka dirumuskanlah beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur mediasi perbankan setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan?

2. Apakah kelebihan dan kelemahan mediasi perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan ?

### **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian menurut penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur mediasi perbankan setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan kelebihan dan kelemahan mediasi perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis.

Hasil penelitian ini kiranya bermanfaat sebagai sumber kepustakaan berupa sumbangan pemikir dalam perkembangan ilmu hukum, khususnya bagi yang berminat untuk meneliti lebih lanjut tentang mediasi perbankan atau tentang Otoritas Jasa Keuangan pada kajian hukum keperdataan.

2. Manfaat praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk penyempurnaan aturan hukum mengenai mediasi perbankan,

dan diharapkan dapat memberikan masukan pada pemerintah, akademisi, praktisi dan masyarakat yang sedang bersengketa dengan bank pada khususnya serta masyarakat luas pada umumnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Hubungan Antara Nasabah Dengan Bank**

Hubungan antara bank dengan masyarakat didasarkan pada 2 (dua) unsur yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank dapat melakukan kegiatan dan mengembangkan lembaganya apabila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya pada produk-produk perbankan dan berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut bank dapat memobilisasi dana dari masyarakat untuk ditempatkan kepada bank dan kemudian bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.<sup>3</sup>

Sebagai konsekuensinya pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan dalam kegiatan pelayanan perbankan. Mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak nasabah terhadap bank nya.

Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. Dilihat dari sisi penyerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank sebagai penabung, deposan, maupun pembeli surat berharga (obligasi atau *commercial paper*), maka kedudukan nasabah tersebut sebagai kreditor bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah berkedudukan

---

<sup>3</sup> Lukman Santoso, 2011, *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Cet-1, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, hlm. 55

sebagai debitor dan bank sebagai kreditor. Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti pelayanan bank garansi, penyewaan *safe deposit box*, transfer uang, dan pelayanan lainnya, nasabah mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Tetapi dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.<sup>4</sup>

Berdasarkan dua fungsi utama bank Yaitu fungsi penyerahan dana dan fungsi penyaluran dana, maka terdapat dua hubungan hukum antara bank dengan nasabah, yaitu:

1. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana

Artinya bank menempatkan dirinya sebagai penunjang dana milik masyarakat (para penanam dana). Bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana dapat terlihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti deposito, tanggungan, giro, dan sebagainya. Bentuk hubungan hukum itu dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank Yang bersangkutan dan syarat- syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Syarat-syarat tersebut harus disesuaikan dengan produk perbankan yang ada, karena syarat dari suatu produk perbankan tidak akan sama dengan syarat dari produk perbankan lainnya. Dalam produk perbankan seperti tabungan deposito, maka ketentuan dan syarat umum yang berlaku adalah

---

<sup>4</sup> Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti., Bandung, hlm 283

ketentuan dan syarat umum hubungan rekening deposito dan rekening tabungan.

## 2. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah debitor

Artinya bank sebagai lembaga penyedia dana bagi debitornya. Bentuknya dapat berupa kredit kerja, kredit investasi, kredit usaha kecil. Basis hubungan hukum antara bank dengan para nasabahnya adalah kontraktual. Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat menjalin hubungan hukum dengan pihak bank setelah melakukan hubungan hukum seperti nasabah membuka rekening tabungan deposito. Secara umum, hubungan hukum antara nasabah dengan bank dapat terdiri dari dua bentuk, yakni:<sup>5</sup>

### a. Hubungan Kontraktual

Hubungan yang paling utama dan lazim antara bank dengan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hal ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik nasabah debitor, nasabah deposan, ataupun nasabah non debitor, non deposan. Terhadap nasabah debitor, hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditor (pemberi dana) dengan pihak debitor (peminjam dana). Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dengan nasabah debitor bersumber dari ketentuan-ketentuan kitab Undang-Undang hukum perdata tentang perjanjian.

---

<sup>5</sup> Munir Fuady, 1999, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*, PT. Citra Aditya Bakti., Bandung, hlm 102

Berdasarkan Pasal 1338 KUHPdata, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya. Berbeda dengan nasabah debitor maka nasabah deposan atau nasabah non debitor, non deposan, tidak terdapat ketentuan khusus yang mengatur jenis kontrak ini dalam KUHPdata. Oleh sebab itu para pihak mempunyai asas kebebasan berkontrak dimana para pihak dibebaskan membuat perjanjian/kontrak sesuai dengan yang diinginkan sepanjang bukan merupakan hal yang dilarang oleh Undang-Undang, kesusilaan baik maupun ketertiban umum.

Salah satu aspek penting dalam hubungan hukum antara nasabah dengan bank adalah perjanjian antara keduanya, yang biasanya dibuat secara sepihak oleh bank (perjanjian standar/baku).<sup>6</sup>

Sutan Remi Syahdeni dalam Munir Fuady mendefinisikan “perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan”.<sup>7</sup>

Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang diperjanjikan.

---

<sup>6</sup> Tri Widiyono, 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia: Simpanan, Jasa dan Kredit*, Ghalia Indonesia, Jakarta., hlm 66

<sup>7</sup> Munir Fuadi, 2003, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Buku Kedua, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, hlm 46



Syahdeni menekankan yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut melainkan klausul-klausulnya.<sup>8</sup>

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menggolongkan perjanjian baku sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), yang walaupun secara teoretis yuridis, perjanjian baku tidak memenuhi ketentuan Undang-Undang dan oleh beberapa ahli hukum ditolak, namun kenyataan masyarakat membutuhkan sarana hukum sesuai dengan kebutuhan.<sup>9</sup>

Perjanjian standar ini tidak melanggar asas kebebasan berkontrak (Pasal 1320 J.o Pasal 1338 KUHPerdara) artinya bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak yang diajukan kepadanya (*leave it*). Itu sebabnya perjanjian standar ini kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*. Dalam hal ini, para pihak bebas untuk melakukan kontrak ataupun tidak. Namun, jika ada yang perlu dikuatirkan dalam perjanjian baku adalah adanya klausula eksonerasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual). Disinilah terlihat ada

---

<sup>8</sup> Sutan Remi Syahdeni, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia., Jakarta, hlm 66

<sup>9</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada., Jakarta, hlm. 117

tidak keseimbangan dalam posisi tawar menawar antara produsen dengan konsumen produk.

b. Hubungan Non Kontraktual

Terdapat 6 (enam) jenis hubungan hukum antara nasabah dengan bank selain dari hubungan kontraktual, yakni:<sup>10</sup>

- a) Hubungan Fidusia (Fiducia Relation).
- b) Hubungan Confidential
- c) Hubungan Baylor-Bailee
- d) Hubungan Principal/Agent
- e) Hubungan Morgagor-mortgagee
- f) Hubungan Trustee-Beneficiary

Akan tetapi karena hukum di Indonesia tidak dengan tegas mengatur hubungan-hubungan tersebut, maka hubungan tersebut baru dapat dilaksanakan jika disebutkan dengan tegas di dalam kontrak/perjanjian antara nasabah dengan bank tersebut.

Mengenai hubungan non-kontraktual ini dapat dicontohkan sebagai berikut: adanya kewajiban bank untuk menyimpan rahasia bank, yang sebenarnya hal tersebut tidak pernah diperjanjikan sama sekali. Hal ini mengindikasikan bahwa

---

<sup>10</sup> Munir Fuadi, *Op.cit.*, hlm. 50

hubungan antara nasabah dengan bank tidak hanya hubungan kontraktual semata.<sup>11</sup>

### 3. Hak–Hak Nasabah sebagai Konsumen Pengguna Jasa Perbankan

Mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.<sup>12</sup>

Secara universal, berdasarkan berbagai hasil penelitian dan pendapat para pakar, ternyata konsumen umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dalam hubungannya dengan pengusaha, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing atau daya tawar. Kedudukan konsumen ini bagi yang bergabung dalam suatu organisasi apalagi secara individu, tidak seimbang dibandingkan dengan kedudukan pengusaha. Oleh sebab itu, untuk menyeimbangkan kedudukan tersebut dibutuhkan perlindungan pada konsumen.<sup>13</sup>

Dengan merujuk kepada ketentuan dalam Pasal 4 UUPK, maka nasabah sebagai konsumen di Indonesia mempunyai hak-hak mendasar, yang meliputi :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan;
- b) Hak untuk memilih dan/atau mendapatkan barang dan/atau jasa;
- c) Hak atas informasi;
- d) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya;

---

<sup>11</sup> Munir Fuadi, *op.cit.*, hlm 105

<sup>12</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT.Grasindo., Jakarta, hlm 9

<sup>13</sup> AZ.Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan social, ekonomi, dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia*, Pustaka sinar harapan., Jakarta hlm 65 - 66

- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian hak yang diatur dalam peraturan perUndang-Undangan lainnya

## **B. Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

### **1. Dasar hukum penerapan mediasi di Indonesia**

Dasar hukum penerapan mediasi yang merupakan salah satu dari sistem ADR di Indonesia adalah :

- a. Pancasila sebagai dasar idiologi Negara Republik Indonesia yang mempunyai salah satu asas musyawarah untuk mufakat.
- b. UUD 1945 adalah konstitusi negara Indonesia dimana asas musyawarah untuk mufakat menjiwai pasal-pasal didalamnya.
- c. UU No 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Penjelasan Pasal 3 menentukan “penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit tetap diperbolehkan”. Selain itu Pasal 4 Ayat (2) menentukan: “Ketentuan Ayat 1 tidak menutup kemungkinan untuk usaha penyelesaian perkara perdata secara perdamaian”.
- d. UU No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

- e. Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) No 1 Tahun 2002 Tentang Pemberdayaan Lembaga Damai sebagaimana dalam pasal 130 HIR/154 Rb.
- f. Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) No 1 Tahun 2008 yang telah dirubah dengan PERMA No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

## 2. Pengertian Mediasi

Mediasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa berkaitan dengan konflik dalam dunia bisnis dewasa ini lebih dipandang sebagai suatu alternatif penting bagi adjudikasi penyelesaian sengketa. Trend bisnis yang ada pada saat ini adalah penyelesaian sengketa secara mediasi baik itu pada perselisihan perburuhan, perdagangan, perbankan dan lain sebagainya. Terdapat berbagai definisi mengenai apa yang dimaksud dengan mediasi. Berikut ini akan digambarkan berbagai macam definisi mediasi baik menurut para ahli, literatur, lembaga mediasi maupun peraturan perundangan.

- a. Garry goodpaster memberikan definisi mediasi sebagai proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Gary Goodpaster, 1993, *Negosiasi dan Mediasi; sebuah pedoman Negosiasi dan Penyelesaian sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta, hlm 201

- b. Menurut Sophar Maru Hutagalung, “mediasi adalah suatu proses untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan salah satu alternatif dan cara penyelesaian suatu persengketaan di mana pihak-pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator dengan maksud untuk memperoleh hasil yang adil dan diterima oleh para pihak yang bersengketa”.<sup>15</sup>
- c. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata mediasi diberi arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasehat.<sup>16</sup>
- d. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menentukan bahwa :  
  
“Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak yang dibantu oleh mediator.”
- e. Menurut Pusat Mediasi Nasional terdapat 2 (dua) definisi, yakni :
  - 1. Mediasi adalah suatu proses negosiasi kembali antar para pihak yang berbeda pendapat yang difasilitasi oleh satu atau lebih pihak ketiga yang netral sehingga tercapai suatu kesepakatan dan kesepakatan.
  - 2. Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak Ketiga yang independen yaitu mediator yang membantu para pihak yang sedang bersengketa untuk

---

<sup>15</sup> Sophar Maru Hutagalung, 2014, *Praktik Pradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 322

<sup>16</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa, 1988, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta, hlm 569.

mencapai suatu penyelesaian dalam bentuk suatu kesepakatan secara sukarela sebagian atau seluruh permasalahan yang dipersengketakan.

h. Berdasarkan PBI 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan ditentukan bahwa :

“Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.”

Dari rumusan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa mediasi mengandung unsur:

1. Sebuah proses penyelesaian sengketa yang berdasarkan perundingan;
2. Pihak ketiga netral yang disebut sebagai pihak yang diterima dan terlibat oleh para pihak yang bersengketa disebut juga mediator;
3. Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian atas sengketa;
4. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama proses perundingan berlangsung;
5. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna penyelesaian sengketa.

Mediasi merupakan suatu proses damai dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa membuang biaya yang terlalu besar, akan tetapi efektif dan diterima sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa secara sukarela.<sup>17</sup>

Mediasi juga dapat dikatakan sebagai proses penyelesaian sengketa dengan perantaraan pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Berbeda dengan arbitrase, keputusan arbiter atau majelis arbitrase harus ditaati oleh para pihak, layaknya keputusan pengadilan. Sedangkan mediasi, tidak terdapat kewajiban dari masing-masing pihak untuk menaati apa yang disarankan oleh mediator.<sup>18</sup>

Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa membutuhkan kepercayaan para pihak karena keberhasilan mediasi tergantung pada partisipasi para pihak untuk menghasilkan kesepakatan. Kepercayaan tersebut bersumber dari:<sup>19</sup>

1. Lembaga/organisasi mediasi memiliki reputasi yang baik, yang dapat mempresentasikan bahwa organisasi ini dapat dipercaya

---

<sup>17</sup> Priyatna Abdulrasyid, 2002, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*, PT. Fikahati Aneska dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia., Jakarta, hlm 33

<sup>18</sup> Jimmy Jose Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1, Visimedia, Jakarta, hlm. 28.

<sup>19</sup> Richard Salem, *Trust In Mediation*, [http://crinfo.org.essay/trust mediation/?nid=2444/>](http://crinfo.org.essay/trust%20mediation/?nid=2444/>), di akses pada tanggal 2 february 2016



oleh para pihak bahkan sebelum ada interaksi di antara mereka;

2. Reputasi mediator yang baik dimana mediator tersebut bersikap adil dan netral (efektif netral);
3. Yang paling penting adalah bagaimana sikap dan tingkah laku mediator dalam proses mediasi. Banyak hal yang harus dilakukan oleh mediator untuk mendapatkan kepercayaan ini. Suatu saat kepercayaan ini hilang maka sulit untuk dibangun kembali.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa yaitu dengan memasukkan klausula perjanjian (*mediation clause agreement*) atau setelah timbul sengketa, kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaian melalui mediasi (*mediation submission*). Dari dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama yang ditempuh karena pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan mediasi sehingga kemungkinan berhasilnya mediasi lebih besar. Mediasi yang dilakukan oleh mediator mengandung berbagai kemungkinan di bawah ini:<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Hadimulyo, 1997, *Mempertimbangkan ADR Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, ELSAM, Jakarta, hlm 35-36

- a. Mediasi di antara para pihak yang setara, sejajar, seimbang (mediator tidak memiliki kekuasaan dan kewenang otoritas untuk mengambil keputusan);
- b. Mediasi di antara para pihak yang bersifat vertikal, yang satu lebih tinggi derajatnya dibandingkan dengan lainnya (mediator disini juga tidak memiliki kekuasaan atau wewenang otoritatif untuk mengambil keputusan);
- c. Mediator yang lebih tinggi tingkatannya dibandingkan dengan para pihak yang bersengketa (mediator disini dituntut untuk mengendalikan diri agar tidak menggunakan kekuasaan atau wewenang untuk mengambil keputusan).

### 3. Ruang Lingkup Mediasi

Mediasi sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa memiliki ruang lingkup utama berupa wilayah privat/perdata, sengketa-sengketa perdata berupa sengketa keluarga, waris, kekayaan, kontrak, perbankan, bisnis, lingkungan hidup, dan berbagai jenis sengketa perdata lainnya dapat diselesaikan melalui jalur mediasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dapat ditempuh di pengadilan maupun di luar pengadilan. Mediasi yang dijalankan di pengadilan merupakan bagian dari rentetan proses hukum di pengadilan, sedangkan bila mediasi dilakukan di luar pengadilan, maka proses mediasi tersebut merupakan bagian tersendiri yang terlepas dari prosedur hukum acara pengadilan.

Dalam PerUndang-Undangan Indonesia ditegaskan ruang lingkup sengketa yang dapat dijalankan kegiatan mediasi. Dalam UU No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ditentukan bahwa sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan menyampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri (pasal 6). Ketentuan dalam pasal ini memberi ruang gerak mediasi yang cukup luas yaitu seluruh perbuatan hukum yang termasuk dalam ruang lingkup perdata. Bahkan Undang-Undang ini memberikan penegasan ruang lingkup yang berbeda antara arbitrase dan mediasi.<sup>21</sup>

#### 4. Tujuan dan Manfaat Mediasi

Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Tujuan dilakukan mediasi adalah menyelesaikan sengketa antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan imparial. Mediasi dapat mengantarkan para pihak pada perwujudan kesepakatan damai yang permanen dan lestari, mengingat penyelesaian sengketa melalui mediasi menempatkan kedua belah pihak pada posisi sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau pihak yang dikalahkan (win-win solution). Penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi

---

<sup>21</sup> Syahrizal Abbas, 2009, *MEDIASI Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Prenada Media Group., Jakarta, hlm 22 -23

sangat dirasakan manfaatnya, karena para pihak telah mencapai kesepakatan yang mengakhiri persengketaan mereka secara adil dan saling menguntungkan. Bahkan dalam mediasi yang gagal pun dimana para pihak belum mencapai kesepakatan, sebenarnya juga telah dirasakan manfaatnya.<sup>22</sup>

## 5. Mediasi Dalam Sistem Hukum Indonesia

### a. Mediasi untuk Sengketa Bisnis

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, selain mengatur penggunaan arbitrase secara rinci juga memungkinkan para pelaku bisnis untuk menempuh alternatif penyelesaian sengketa. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 juga menentukan bahwa pengertian alternatif penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang tersebut mencakup mediasi selain cara-cara lain seperti negosiasi, konsultasi, penilaian ahli, dan konsiliasi. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 membatasi lama waktu proses mediasi itu paling lama (14 hari) penggunaan mediasi dalam konteks Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 harus dilandaskan pada kesepakatan tertulis para pihak sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 Ayat (3) yang antara lain ditentukan:

“Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan maka atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat

---

<sup>22</sup> Sophar Maru Hutagalung, *Op.cit.*, hlm. 330

diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih ahli maupun seorang mediator”.

Dengan demikian penggunaan mediasi dalam sengketa bisnis dimungkinkan asalkan ada kesepakatan tertulis antara para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketanya secara mediasi.

b. Mediasi untuk sengketa Perbankan

Mediasi Perbankan adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian maupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Sebenarnya PBI No 8/5/PBI/2006 tidak mengatur definisi mediasi perbankan secara lengkap, karena Pasal 1 angka 5 hanya menjelaskan apa yang dimaksud dengan “Mediasi” sebagai bentuk rumusan lain yang tidak jauh berbeda dengan rumusan-rumusan yang ditemukan dalam undang-undang atau pendapat para ahli. Berpedoman pada definisi di atas, definisi mediasi perbankan adalah proses penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah atau perwakilan nasabah yang melibatkan mediator sebagai pihak ketiga yang membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara sukarela tanpa adanya kewenangan atau keputusan dari mediator.

Adapun hal-hal yang diatur dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

Mengenai syarat untuk mengajukan mediasi diatur dalam Pasal 7 PBI No 8/5/PBI/2006 yang menentukan bahwa:

1. mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah).
2. Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial;

Lebih lanjut ketentuan Pasal 8 menentukan bahwa:

1. diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
3. sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
4. sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Adapun prosedur mediasi secara garis besar adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

- a) memanggil para pihak yang bersengketa
- b) membuat dan penandatangani perjanjian mediasi

---

<sup>23</sup> Rachmadi Usman, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 228-237

- c) melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan
- d) penyediaan narasumber tertentu sesuai keahliannya
- e) penyusunan dan penandatanganan akta kesepakatan
- f) pelanjutan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan
- g) berakhirnya proses mediasi perbankan

Selanjutnya di dalam mediasi tersebut, bank maupun nasabah dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama bank atau nasabah. Pemberian kuasa harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi dan bermaterai cukup.

Dalam Proses mediasi pada umumnya tidak bersifat terbuka untuk umum, kecuali pihak-pihak yang bersengketa menghendaki proses secara terbuka. Sedang proses mediasi sengketa publik bersifat terbuka, karena menyangkut kepentingan orang banyak. Sifat tertutupnya suatu proses mediasi dimaksudkan untuk menjaga nama baik para pihak yang bersengketa, karena jika disebarluaskan maka akan dapat merugikan nama baik mereka dalam dunia bisnis dan hubungan sosial ekonomi dalam masyarakat..<sup>24</sup>

Proses mediasi dilaksanakan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak bank dan nasabah menandatangani

---

<sup>24</sup> Bambang Sutyoso, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Citra Media Hukum, Yogyakarta, hlm 86-87

perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan dan dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank Yang dituangkan secara tertulis. Apabila mediasi yang dilakukan tersebut menghasilkan suatu kesepakatan, maka para pihak dengan dibantu oleh mediator wajib merumuskan kesepakatan tersebut secara tertulis. Kesepakatan yang diperoleh dituangkan dalam suatu akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank.

c. Mediasi untuk Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi

Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Jiwa Sosial Indonesia (AAJSI) telah menyepakati untuk menggunakan mediasi sebagai upaya pertama penyelesaian sengketa klaim asuransi antara perusahaan asuransi dengan tertanggung atau pemegang polis. Penggunaan mediasi untuk sengketa klaim asuransi tidak didasarkan pada ketentuan Undang-Undang tetapi didasarkan pada kebijakan asosiasi-asosiasi asuransi di Indonesia. Penggunaan mediasi dalam sengketa klaim asuransi bersifat sukarela atau kesepakatan para pihak.



d. Mediasi untuk penyelesaian sengketa produsen dan konsumen

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur penggunaan mediasi sebagai salah satu di antara beberapa cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penggunaan cara-cara konsensus atau musyawarah mufakat dalam penyelesaian sengketa konsumen tercermin dalam rumusan Pasal 47 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 antara lain ditentukan:

“penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen”.

Fungsi mediasi dijalankan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seperti tercermin dalam pasal 52 butir a yang menentukan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi: “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.”

Penggunaan mediasi dalam konteks sengketa konsumen dan produsen adalah bersifat sukarela atau pilihan para pihak sebagaimana tercermin dari ketentuan Pasal 45 Ayat (2) yang antara lain menentukan: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Jika

para pihak telah memilih mediasi, maka proses pengadilan baru boleh ditempuh setelah salah satu atau para pihak menganggap mediasi gagal menghasilkan kesepakatan.<sup>25</sup>

e. Mediasi untuk penyelesaian sengketa perdata di Pengadilan Umum

Mediasi di Pengadilan sudah sejak lama dikenal. Para pihak yang mengajukan perkaranya ke pengadilan, diwajibkan untuk menempuh prosedur mediasi terlebih dahulu sebelum dilakukan pemeriksaan pokok perkara.

Mediasi di pengadilan merupakan pelembagaan dan pemberdayaan perdamaian sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 130 HIR/Pasal 154 RBg, di mana sistem mediasi dikoneksikan dengan sistem proses berperkara di pengadilan (*mediation connected to the court*).<sup>26</sup>

Di Indonesia, pengaturan mediasi di pengadilan terdapat dalam PERMA Nomor 2 Tahun 2003 yang kemudian diubah dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2008. Kemudian pada tanggal 4 februari 2016 disempurnakan lagi dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2016 yang setidaknya memiliki perubahan-perubahan

---

<sup>25</sup> Takdir Rachmadi, *Mediasi Perbankan*, makalah disampaikan pada diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Sekolah pasca sarjana Universitas Sumatera Utara bekerja sama Universitas Andalas, Bumi Minang, Padang, April 2007 hlm 59

<sup>26</sup> Rachmadi Usman, 2012, *Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafika., Jakarta, hlm. 61

penting yang merupakan penyempurnaan aturan yang lama. Adapun perubahan-perubahan penting tersebut adalah:<sup>27</sup>

Pertama, terkait batas waktu mediasi yang lebih singkat dari 40 hari menjadi 30 hari terhitung sejak penetapan perintah melakukan mediasi. Kedua, adanya kewajiban bagi para pihak untuk menghadiri secara langsung pertemuan mediasi dengan atau tanpa didampingi oleh kuasa hukum, kecuali ada alasan sah seperti kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan mediasi berdasarkan surat keterangan dokter; di bawah pengampuan; mempunyai tempat tinggal, kediaman atau kedudukan di luar negeri; atau menjalankan tugas negara, tuntutan profesi atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan. Ketiga, hal yang paling baru adalah adanya aturan tentang Itikad Baik dalam proses mediasi dan akibat hukum para pihak yang tidak beriktikad baik dalam proses mediasi. Pasal 7 menentukan:

1. Para pihak dan/atau kuasa hukumnya wajib menempuh mediasi dengan itikad baik.
2. Salah satu pihak atau para pihak dan/atau kuasa hukumnya dapat dinyatakan tidak beriktikad baik oleh Mediator dalam hal yang bersangkutan:
  - a. tidak hadir setelah dipanggil secara patut 2 (dua) kali berturut-turut dalam pertemuan mediasi tanpa alasan sah;
  - b. menghadiri pertemuan mediasi pertama, tetapi tidak pernah hadir pada pertemuan berikutnya meskipun telah dipanggil secara patut 2 (dua) kali berturut-turut tanpa alasan sah;

---

<sup>27</sup> <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56bb2d4541fd5/ini-poin-penting-yang-diatur-dalam-perma-no1-tahun-2016.html>

- c. ketidakhadiran berulang-ulang yang mengganggu jadwal pertemuan mediasi tanpa alasan sah;
- d. menghadiri pertemuan mediasi, tetapi tidak mengajukan dan/atau tidak menanggapi resume perkara pihak lain; dan/atau
- e. tidak menandatangani konsep kesepakatan perdamaian yang telah disepakati tanpa alasan sah.

Apabila penggugat dinyatakan tidak beriktikad baik dalam proses mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Ayat (2), maka berdasarkan Pasal 22 Ayat (1), gugatan dinyatakan tidak dapat diterima oleh Hakim Pemeriksa Perkara.

Penggugat yang dinyatakan tidak beriktikad baik sebagaimana dimaksud pada 7 Ayat (2) dikenai pula kewajiban pembayaran biaya mediasi. Mediator menyampaikan laporan penggugat tidak beriktikad baik kepada Hakim Pemeriksa Perkara disertai rekomendasi pengenaan biaya mediasi dan perhitungan besarnya dalam laporan ketidakberhasilan atau tidak dapat dilaksanakannya mediasi.

Berdasarkan laporan mediator sebagaimana dimaksud pada Pasal 23 Ayat (2), Hakim Pemeriksa Perkara dalam persidangan yang ditetapkan berikutnya wajib mengeluarkan putusan yang merupakan putusan akhir yang menyatakan gugatan tidak dapat diterima disertai penghukuman pembayaran biaya mediasi dan biaya perkara.

Biaya mediasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 23 Ayat (3) merupakan bagian dari biaya perkara yang wajib disebutkan dalam amar putusan akhir. Dalam hal tergugat sebagaimana dimaksud pada Pasal 23 Ayat (1) dimenangkan dalam putusan, amar putusan menyatakan biaya mediasi dibebankan kepada tergugat, sedangkan biaya perkara tetap dibebankan kepada penggugat sebagai pihak yang kalah.

Adapun secara garis besar proses mediasi di pengadilan berdasarkan Perma No 1 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

A. Tahap Pra – Mediasi

Yang terjadi dalam tahap pra-mediasi adalah pemilihan atau penunjukan mediator. Dalam Pasal 17 (1) Perma No 1 Tahun 2016 ditentukan bahwa pada hari sidang yang telah ditentukan dan dihadiri oleh para pihak, Hakim Pemeriksa Perkara mewajibkan para pihak untuk menempuh mediasi. Hakim disitu juga menjelaskan tentang prosedur mediasi, biaya mediasi dan akibat hukum atas perilaku tidak beriktikad baik dalam proses mediasi. Kemudian dalam waktu paling lama dua hari kerja setelah sidang pertama, para pihak wajib berunding guna memilih mediator dalam daftar mediator yang telah disediakan oleh pengadilan atau memilih mediator di luar daftar tersebut. Apabila dalam waktu tersebut masing-masing pihak tidak dapat menemukan kata sepakat maka

Ketua Majelis berwenang untuk menunjuk seorang mediator dari daftar mediator dengan penetapan. Hakim yang masuk dalam anggota majelis dilarang bertindak sebagai mediator dalam perkara yang bersangkutan.

#### B. Tahap Mediasi

Sebelum melaksanakan mediasi, sesuai dengan Pasal 24 Perma No 1 Tahun 2016, para pihak wajib menyerahkan resume perkara kepada pihak lain dan mediator paling lama 5 (lima) hari setelah penetapan mediator. Adapun ruang lingkup materi pertemuan mediasi diatur dalam Pasal 25 yang menentukan bahwa "Materi perundingan dalam mediasi tidak terbatas pada posita dan petitum gugatan". Selanjutnya di dalam mediasi tersebut, bila diperlukan dapat menghadirkan saksi ahli dan tokoh masyarakat. Tetapi para pihak harus terlebih dahulu mencapai kesepakatan tentang kekuatan mengikat atau tidak mengikat dari penjelasan dan/atau penilaian ahli dan/atau tokoh masyarakat (Pasal 26 Ayat 2). Sedangkan lamanya mediasi adalah paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak penetapan perintah melakukan mediasi (Pasal 24 Ayat 2) dan dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak berakhir jangka waktu proses mediasi tersebut (Pasal 24 Ayat 3). Apabila mediasi yang dilakukan tersebut

menghasilkan suatu kesepakatan, maka para pihak dengan dibantu oleh mediator wajib merumuskan kesepakatan tersebut secara tertulis. Kemudian, sebelum ditandatangani maka mediator wajib memeriksa materi kesepakatan untuk menghindari adanya klausula yang bertentangan dengan hukum. Setelah itu, para pihak menghadap kembali pada hari sidang yang telah ditentukan dan hakim dapat kemudian mengukuhkan kesepakatan sebagai suatu akta perdamaian. Sedangkan dalam hal proses mediasi mencapai kesepakatan antara penggugat dan sebagian pihak tergugat, penggugat mengubah gugatan dengan tidak lagi mengajukan pihak tergugat yang tidak mencapai kesepakatan sebagai pihak lawan (Pasal 29 Ayat 1). Adapun jika mediasi tidak berhasil atau tidak dapat dilaksanakan, mediator wajib memberitahukannya secara tertulis kepada Hakim Pemeriksa Perkara. kemudian setelah itu, Hakim Pemeriksa Perkara segera menerbitkan penetapan untuk melanjutkan pemeriksaan perkara sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku.

### **C. Otoritas Jasa Keuangan**

#### **1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga baru yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No 21 Tahun 2011. Lembaga ini

didirikan untuk melakukan pengawasan atas industri jasa keuangan terpadu.

Secara yuridis, berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 UU OJK, dirumuskan bahwa:

“Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang- Undang ini”.

Kemudian, berdasarkan ketentuan Pasal 2 Ayat (2) Undang-Undang OJK, dirumuskan bahwa “OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain kecuali untuk hal-hal yang secara tegas di atur dalam Undang-Uandang ini”.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa status kelembagaan OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, sehingga secara yuridis bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang OJK.

## 2. Tujuan, Fungsi, Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Mengenai tujuan OJK dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 4 UU OJK. Selengkapnya ketentuan Pasal 4 menentukan sebagai berikut:



“OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

- a. terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat”.

Adapun mengenai fungsi OJK ditentukan dalam Pasal 5 UU OJK.

Pasal ini selengkapnya menentukan: “OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan”.

Lebih lanjut ketentuan Pasal 6 UU OJK menentukan bahwa;

“OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b. kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya”.

Ketentuan Pasal 7 UU OJK menentukan bahwa:

Untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, OJK mempunyai wewenang:

- a. pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank Yang meliputi:
  - 1) perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
  - 2) kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;
- b. pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank Yang meliputi:

- 1) likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
  - 2) laporan bank Yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
  - 3) sistem informasi debitor;
  - 4) pengujian kredit (*credit testing*); dan
  - 5) standar akuntansi bank;
- c. pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:
- 1) manajemen risiko;
  - 2) tata kelola bank;
  - 3) prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang;
  - 4) pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan
  - 5) pemeriksaan bank”.

Berkaitan dengan ketentuan di atas, berdasarkan ketentuan Pasal

8 UU OJK ditentukan bahwa:

“Untuk melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, OJK mempunyai wewenang:

- a. menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
- b. menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
- d. menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
- f. menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
- g. menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
- h. menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan”.

Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 9 UU OJK ditentukan bahwa:

“Untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, OJK mempunyai wewenang:

- a. menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c. melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- d. memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e. melakukan penunjukan pengelola statuter;
- f. menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- g. menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
- h. memberikan dan/atau mencabut:
  - 1) izin usaha;
  - 2) izin orang perseorangan;
  - 3) efektifnya pernyataan pendaftaran;
  - 4) surat tanda terdaftar;
  - 5) persetujuan melakukan kegiatan usaha;
  - 6) pengesahan;
  - 7) persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
  - 8) penetapan lain. sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Sebagaimana telah diuraikan di atas, agar tujuan OJK dapat dicapai maka OJK perlu memiliki berbagai kewenangan, baik dalam rangka pengaturan maupun pengawasan sektor jasa keuangan. Kewenangan di bidang pengaturan diperlukan dalam mengimplementasikan berbagai ketentuan baik yang diatur dalam UU OJK maupun UU di sektor jasa keuangan lainnya, yang

ditetapkan dalam bentuk peraturan OJK maupun Peraturan Dewan Komisiner. Adapun untuk melaksanakan tugas pengawasan, OJK mempunyai beberapa wewenang antara lain melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, termasuk kewenangan perizinan kepada Lembaga Jasa Keuangan.

Secara substansial bisa dikatakan bahwa kewenangan OJK merupakan amanat konstitusi yang bertujuan agar sektor jasa keuangan berjalan dengan tertib, teratur, adil, transparan, serta akuntabel. Tujuan ini pada akhirnya diharapkan dapat mewujudkan sistem keuangan yang stabil dan berkelanjutan.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Hermansyah, 2012, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Ed.2, Kencana, Jakarta, hlm 228

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Dalam Penelitian ini penulis akan menggunakan tipe penelitian hukum *sosio legal research* yaitu cara prosedur yang hanya menempatkan hukum sebagai gejala sosial. Oleh karenanya, dalam penelitian ini selalu dikaitkan masalah sosial.<sup>29</sup>

Sementara Nasution berpendapat titik tolak penelitian *sosio legal research* adalah fenomena hukum masyarakat atau fakta sosial yang terdapat dalam masyarakat. Fakta sosial adalah kebiasaan pedoman perilaku.<sup>30</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kota Makassar. Adapun instansi yang dituju adalah Otoritas Jasa Keuangan Bagian Direktorat Pelayanan Konsumen dan Perlindungan Konsumen, penulis memilih tempat tersebut karena Direktorat Pelayanan Konsumen dan Perlindungan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga mediasi yang telah melaksanakan mediasi atas sengketa perbankan yang terjadi antara nasabah dan bank.

---

<sup>29</sup> Piter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum*, Kencana Pradana Media Grup, Jakarta, hlm 87

<sup>30</sup> Nasution, Bahder Johan, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Mandar Maju, Bandung, hlm 124.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang hasil penelitian adalah:

1. Data Primer, merupakan bahan-bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas dan juga mengikat. Bahan hukum primer terdiri dari:
  - a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
  - b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
  - c. Surat Edaran OJK No 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan;
  - d. Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
2. Data Sekunder, yaitu berupa bahan atau materi yang menjelaskan tentang hukum perbankan dan penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi, karya-karya ilmiah yang ditulis para pakar hukum, serta tulisan-tulisan lepas yang dimuat dalam situs-situs internet yang mengkaji dan membahas, materi yang terkait dengan objek dan masalah dalam penelitian ini.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

1. Penelitian Pustaka (library research)

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data sekunder dengan mempelajari dokumen-dokumen atau tulisan para ahli, buku-buku literatur, jurnal serta berbagai macam peraturan perundang-undangan yang relevan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (field research)

Penelitian lapangan yaitu pengumpulan data secara langsung dari pihak terkait yang berhubungan dengan objek penelitian. Metode digunakan yaitu dengan teknik wawancara tidak terstruktur yang hanya memuat garis besar tentang hal yang akan ditanyakan, selanjutnya dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan teknik wawancara bebas, guna mendapatkan data yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan dengan wawancara langsung ke tempat para responden berada. Wawancara dilakukan dengan Pejabat Direktorat Pelayanan Konsumen dan Perlindungan Konsumen, Bank dan Nasabah yang telah melalui proses mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### **E. Analisis Data**

Data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder, diolah kemudian dianalisis secara kualitatif untuk melihat permasalahan mengenai prosedur mediasi perbankan setelah berlakunya Undang-

Undang OJK dan kelebihan dan kelemahan prosedur mediasi perbankan oleh OJK, kemudian selanjutnya disajikan secara deskriptif.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAAN**

#### **A. Prosedur mediasi perbankan setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

Mediasi perbankan sebelumnya diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, dimana fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan tersebut diatur berdasarkan: Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008; Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008; Surat Edaran BI No 7/24/DPNP/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No 10/13/DPNP/2008; dan Surat Edaran BI No 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan, yang selanjutnya semua peraturan di atas tersebut disebut peraturan BI.

Namun setelah berlakunya UU No 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan perbankan beralih dari BI ke OJK (termasuk mediasi perbankan). Adapun aspek hukum peralihan pengaturan dan pengawasan perbankan tersebut adalah:

1. Pasal 34 Undang-Undang Bank Indonesia 2004 yaitu bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor

jasa keuangan yang independen, dibentuk dengan undang-undang, dan akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.

2. Pasal 2 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa:

“Dengan undang-undang ini dibentuk OJK, OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal secara tegas diatur dalam undang-undang ini”.

3. Pasal 6 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa:

Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

4. Pasal 7 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa:

Untuk melaksanakan tugas pengawasan perbankan, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang :

1. pengawasan mengenai kelembagaan bank;
2. pengawasan mengenai kesehatan bank;
3. pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank;
4. pemeriksaan bank.

5. Pasal 55 Ayat (2) Undang-Undang OJK bahwa sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan beralih dari Bank Indonesia ke OJK.

6. Penandatanganan Naskah Keputusan Bersama antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan tanggal 18 Oktober 2013 perihal “kerjasama koordinasi rangka pelaksanaan tugas Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

7. Penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan beberapa uraian-uraian di atas maka akibat hukum terhadap Bank Indonesia adalah gugurnya hak dan kewajiban Bank Indonesia sebagai lembaga pengawasan bank karena suatu keadaan hukum baru yang telah diatur/ditentukan oleh hukum (undang-undang).

Menurut Jones Sutanto,<sup>31</sup> bukan hanya fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan BI yang beralih, namun fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan non bank dan pasar modal yang sebelumnya wewenang BAPEPAM juga beralih ke OJK. Setelah disahkannya UU No 21 Tahun 2011 Tentang OJK, BAPEPAM melebur menjadi OJK.

Menurut penulis, dengan beralihnya fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan perbankan dari BI ke OJK akan terjadi transformasi yang menyeluruh dan sistematis di dalam sistem pengaturan dan pengawasan di dalam sektor jasa keuangan di Indonesia. Setidaknya akan terjadi perbedaan dalam melaksanakan mediasi perbankan. Peralihan tersebut akan memunculkan kelebihan dan kelemahan dalam proses pengaturan dan pengawasan mediasi perbankan.

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Jones Sutanto Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Regional 6 tanggal 25 April 2016

Mengenai mediasi perbankan, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan; dan Surat Edaran OJK No 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan, untuk selanjutnya disebut peraturan OJK.

Walaupun demikian, peraturan OJK tidak mencabut keberlakuan peraturan BI selama ketentuan-ketentuan dalam peraturan BI tidak bertentangan dengan peraturan OJK.

Berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku proses penyelesaian sengketa antara bank (termasuk bank konvensional, bank syariah, bank perkreditan rakyat maupun kantor cabang bank asing) dengan konsumen (didefinisikan sebagai pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan bank, atau perwakilannya) didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, baru timbul sengketa. Ketika timbul sengketa, nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Ketika nasabah memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka nasabah dapat menyelesaikan sengketanya melalui Lembaga Alternatif

Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau dengan fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK.

1. Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Bank

POJK No.1/2013 mewajibkan setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen tanpa dipungut bayaran. Kewajiban tersebut berdasarkan Pasal 32 Ayat (1) yang menentukan “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen”. Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan.

Setelah menerima pengaduan konsumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, dan menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan/atau layanan jika pengaduan

konsumen benar. Sengketa baru muncul apabila tidak berhasilnya proses pengaduan nasabah ini. Pasal 1 angka 13 POJK No. 1/POJK.07/2014 memberikan definisi mengenai sengketa yaitu perselisihan antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Lembaga Jasa keuangan.

Berdasarkan PBI No. 7/2005, pengaduan tersebut dapat dilakukan baik secara tertulis maupun secara lisan, pada setiap kantor bank terlepas dari apakah kantor bank tersebut merupakan kantor bank tempat konsumen membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan. Atas pengaduan yang dilakukan secara lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam jangka waktu dua hari kerja terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan. Apabila diperkirakan memerlukan waktu lebih lama, maka petugas unit penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor bank pengaduan lisan tersebut disampaikan meminta konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Setelah menerima pengaduan tertulis dari konsumen, bank wajib menyelesaikan pengaduan terkait paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan tertulis oleh bank, dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 hari kerja lagi

dalam kondisi tertentu. Kondisi tertentu tersebut seperti: pengaduan tertulis disampaikan pada kantor bank Yang berbeda dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan sehingga terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor bank tersebut; transaksi keuangan yang diadukan konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank; atau terdapat hal-hal lain di luar kendali bank.

Penyelesaian pengaduan konsumen sesuai dengan SEBI No. 1/2014 dapat berupa pernyataan maaf atau ganti rugi kepada konsumen. Ganti rugi diberikan untuk kerugian yang bersifat material, dengan ketentuan, di antaranya:

- a. Konsumen telah memenuhi kewajibannya;
- b. Terdapat ketidaksesuaian antara produk dan/atau layanan bank Yang diterima dengan yang diperjanjikan;
- c. Pengaduan diajukan paling lama 30 hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian; dan
- d. Kerugian berdampak langsung pada Konsumen. Ganti rugi yang ditetapkan oleh OJK maksimum sebesar nilai kerugian konsumen.

## 2. Tahapan penyelesaian sengketa yang difasilitasi OJK

Menurut Jones susanto,<sup>32</sup> mediasi perbankan adalah salah satu fungsi perlindungan konsumen. Sebenarnya OJK tidak menggunakan kata mediasi, melainkan menggunakan kata memfasilitasi. Sedangkan pengertian memfasilitasi terdapat pada Pasal 42 POJK No 1/POJK.07/2013 yang menentukan bahwa

“pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian”.

Jika pengaduan konsumen tidak dapat diselesaikan oleh bank, maka konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui fasilitas OJK. Berdasarkan SEBI No. 8/2006 jo. POJK No.1/2013 sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya melalui OJK adalah sengketa keperdataan dengan nilai sengketa yang diajukan maksimum sebesar Rp 500.000.000. Jumlah maksimum nilai sengketa sebagaimana dimaksud sebelumnya dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada konsumen, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan konsumen dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan terkait.

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Jones Sutanto Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Regional 6 tanggal 25 April 2016



Kerugian immateriil, antara lain karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan, tidak dapat dimasukkan dalam perhitungan nilai sengketa. Selain itu, sengketa yang diajukan untuk penyelesaian melalui OJK juga harus :

- a. tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi;
- b. Belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan
- c. Diajukan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan disampaikan oleh bank kepada konsumen.

Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pengajuan penyelesaian sengketa dengan menyertakan dokumen berupa:

- a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah;
- b. fotokopi identitas nasabah yang masih berlaku;
- c. surat pernyataan yang ditandatangani di atas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan atau lembaga mediasi perbankan lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh OJK;

- d. fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan;
- e. fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.

Selanjutnya pihak OJK memeriksa dokumen tersebut dan mencari fakta-fakta dengan memanggil pihak pelapor. Kemudian OJK menentukan apakah sengketa tersebut telah memenuhi syarat dan layak untuk difasilitasi oleh OJK. Jika memenuhi syarat, maka OJK akan menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Direktorat Pelayanan Konsumen OJK. Setelah itu konsumen dan bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan nasabah dan bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK.

Berdasarkan Pasal 45 Ayat (1) Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan konsumen dan bank. Kesepakatan hasil dari proses fasilitasi oleh OJK dituangkan dalam kesepakatan perdamaian yang ditandatangani konsumen dan bank. Berdasarkan SEBI No.

8/2006 kesepakatan perdamaian bersifat final dan mengikat, artinya sengketa yang telah diselesaikan tidak dapat diajukan untuk proses fasilitasi ulang di OJK dan berlaku sebagai undang-undang bagi konsumen dan bank.

Menurut Jones Sutanto,<sup>33</sup> pelanggaran atas pelaksanaan ketentuan dalam kesepakatan perdamaian merupakan wanprestasi dan dapat dituntut melalui gugatan perdata. Jika tidak ada kesepakatan maka konsumen dan bank menandatangani berita acara hasil fasilitasi OJK dan konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.

3. Mediasi perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Jika pengaduan konsumen tidak dapat diselesaikan oleh bank, maka konsumen dapat pula mengajukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Prosedur mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 07/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, yang selanjutnya disebut Peraturan LAPSPI.

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Jones Sutanto Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Regional 6 tanggal 25 April 2016

Pengertian mediasi berdasarkan Peraturan LAPSPI adalah “cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator”. Mediator LAPSPI adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan dalam mediasi LAPSPI guna mencari berbagai solusi penyelesaian, namun mediator tidak diperbolehkan memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Mediator tidak memberikan keputusan atau penetapan pembayaran, namun hanya memfasilitasi pertemuan dalam kerangka mediasi para pihak yang bersengketa untuk memahami perspektif, posisi dan kepentingan masing-masing pihak atas masalah yang dihadapi, untuk mencari alternatif penyelesaian secara adil, cepat, murah dan efisien. Mediator dalam melaksanakan tugasnya diatur oleh Kode Etik, sehingga dipastikan bahwa mediator ini imparial dan independen. Melalui mediasi diharapkan dapat tercapai perdamaian di antara para pihak yang bersengketa.

Adapun prosedur mediasi perbankan berdasarkan Peraturan LAPSPI adalah sebagai berikut:

a. Pendaftaran permohonan mediasi

Mediasi diselenggarakan berdasarkan permohonan yang diajukan pendaftarannya oleh para pihak atau salah satu

pihak kepada LAPSPI. Permohonan diajukan secara tertulis kepada LAPSPI dan dialamatkan ke kantor LAPSPI. Permohonan mediasi tersebut paling kurang harus memuat : Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak; Jenis perkara; Permintaan kepada LAPSPI untuk diselenggarakan mediasi; Resume Perkara; Fotokopi dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung.

b. Syarat penyelesaian melalui mediasi

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi LAPSPI adalah: Merupakan sengketa perdata di bidang perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang perbankan; Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa; Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian; Sengketa yang telah menempuh upaya musyawarah tetapi para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian; dan antara para pihak terikat dengan perjanjian mediasi.

c. Verifikasi permohonan

Atas permohonan mediasi yang telah diterima, pengurus LAPSPI melakukan langkah-langkah, sebagai berikut :

- 1) Pengurus memeriksa kelengkapan dokumen apakah memenuhi persyaratan untuk diselesaikan melalui mediasi atau tidak.
- 2) Pengurus menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran permohonan mediasi kepada para pihak dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung setelah tanggal pengajuan.
- 3) Apabila permohonan mediasi dinyatakan ditolak, maka surat sebagaimana tersebut di atas (butir 2) harus memuat alasan penolakan. Para pihak dapat mengajukan kembali permohonan mediasi setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan.
- 4) Apabila permohonan mediasi dinyatakan diterima, maka surat sebagaimana tersebut di atas (butir 2) memuat pula:
  - a) pemberitahuan mengenai dimulainya penunjukan Mediator;
  - b) pemberitahuan mengenai nama Sekretaris yang ditunjuk oleh Pengurus untuk perkara yang bersangkutan;
  - c) informasi mengenai biaya-biaya mediasi atas perkara yang bersangkutan.
- 5) Terhadap Permohonan Mediasi yang diterima sebagaimana dimaksud butir 4, maka Sekretariat pada

tanggal yang sama dengan tanggal konfirmasi dimaksud mencatatkan permohonan tersebut dalam buku register perkara LAPSPI.

- 6) Pengurus dapat melimpahkan kewenangan melakukan konfirmasi atas pendaftaran permohonan mediasi kepada personil sekretariat.

d. Perjanjian mediasi

Syarat terpenting untuk dapat mengajukan permohonan penyelesaian permasalahan melalui mediasi LAPSPI adalah adanya kesepakatan para pihak bahwa permasalahan akan diselesaikan melalui mediasi LAPSPI. Tanpa adanya kesepakatan tersebut maka permasalahan tidak dapat diajukan kepada mediasi LAPSPI. Perjanjian mediasi dapat dibuat dengan cara sebagai berikut:

- 1) Tertuang dalam klausula penyelesaian sengketa dari perjanjian pokok;
- 2) Dibuat dalam suatu dokumen yang ditandatangani oleh para pihak;
- 3) Dalam bentuk pernyataan para pihak di hadapan persidangan Arbitrase LAPSPI.

Dalam hal pengajuan mediasi dibuat dalam bentuk pernyataan sebagaimana dimaksud dalam butir 3 di atas, maka perjanjian tersebut cukup dibuktikan dengan berita

acara persidangan arbitrase LAPSPI. Perjanjian mediasi memuat pernyataan bahwa para pihak bersedia untuk terikat, tunduk dan melaksanakan setiap dan semua kesepakatan yang mungkin dicapai dalam mediasi LAPSPI, serta menanggung biaya-biaya yang diperlukan dalam mediasi LAPSPI. Atas permintaan salah satu pihak, dapat memfasilitasi pertemuan antara para pihak dalam rangka membuat perjanjian mediasi

e. Penunjukan mediator

Mediator pada dasarnya adalah orang perorangan yang karena kompetensi dan integritasnya dipilih oleh para pihak untuk membantu dalam perundingan guna mencari solusi penyelesaian masalah melalui proses mediasi. Pada dasarnya penunjukan mediator merupakan kesepakatan para pihak yang disampaikan kepada mediator melalui Pengurus LAPSPI. Namun pengurus berwenang menunjuk mediator untuk kepentingan para pihak apabila:

- 1) Para pihak menyerahkan penunjukan mediator kepada pengurus; atau
- 2) Para pihak gagal menunjuk mediator dalam waktu ditetapkan.
- 3) Para pihak tetap berhak mengajukan keberatan apabila mediator yang bersangkutan dianggap memiliki benturan



kepentingan. Dalam proses mediasi LAPSPI, dimungkinkan pengurus untuk menunjuk co-mediator

f. Perundingan, kaukus dan dengar pendapat

Perundingan mediasi harus dimulai selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal menerima surat keputusan pengangkatan mediator, dan berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) hari, yang dapat diperpanjang atas kesepakatan para pihak dan mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari lagi. Proses mediasi dilaksanakan secara efisien dan sungguh-sungguh sehingga para pihak mencapai kesepakatan perdamaian. Mediator harus mengambil inisiatif untuk memulai pertemuan, mengusulkan jadwal dan agenda pertemuan kepada para pihak untuk dibahas dan disepakati. Di samping itu mediator harus mendorong para pihak untuk secara langsung terlibat dan berperan aktif dalam: proses mediasi secara keseluruhan; menelusuri dan menggali kepentingan para pihak; dan mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi para pihak.

Apabila menganggap perlu, mediator dapat melakukan Kaukus dengan persetujuan terlebih dahulu para pihak, dan dengan persetujuan dan biaya para pihak, Mediator dapat mengundang 1 (satu) atau lebih ahli dalam bidang tertentu dan/atau pihak ketiga lainnya untuk memberikan keterangan.

Para pihak harus menghadiri pertemuan perundingan yang diselenggarakan oleh mediator dan tidak boleh diwakilkan hanya oleh kuasa hukumnya. Jika dipandang perlu oleh mediator untuk kelancaran proses perundingan, mediator dapat membatasi kehadiran kuasa hukum para pihak. Dalam hal suatu pihak merupakan badan hukum, maka harus diwakili oleh pengurusnya dan/atau pegawainya yang sah dan berwenang atau berdasarkan surat kuasa khusus. Acara perundingan, kaukus dan mendengar keterangan ahli/pihak ketiga dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan tatap muka langsung atau melalui sarana teknologi informasi (seperti telepon, telekonferensi dan/atau videokonferensi). Selama belum tercapai kesepakatan perdamaian, salah satu pihak dapat menyatakan mundur dari proses mediasi kepada mediator, dengan tembusan pihak lain dan pengurus, jika terdapat alasan dan bukti yang kuat bahwa pihak lain menunjukkan itikad tidak baik dalam menjalani proses mediasi.

g. Akta perdamaian

Dalam proses mediasi ada 2 kemungkinan, yakni berhasil atau gagal. Mediasi dikatakan berhasil apabila proses mediasi berujung kepada ditandatanganinya kesepakatan perdamaian di antara para pihak. Apabila para pihak

menghendaki kesepakatan perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial (yang dituangkan dalam Kesepakatan Perdamaian), maka kesepakatan perdamaian tersebut dapat dituangkan ke dalam akta perdamaian (*Acta Van Dading*) oleh Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal apabila mediasi tersebut dilaksanakan dalam kerangka proses arbitrase. Akta perdamaian tersebut memiliki kekuatan hukum sebagaimana layaknya putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Namun apabila proses mediasi berlangsung di luar proses arbitrase, dan para pihak menghendaki kesepakatan perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial (lebih dari sekedar kekuatan suatu perjanjian), maka salah satu pihak dapat mengajukan permohonan arbitrase kepada LAPSPI yang di dalam petitumnya meminta kepada Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal untuk menghukum para pihak menaati kesepakatan perdamaian yang telah dibuat oleh para pihak. Selanjutnya Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal akan menjatuhkan putusan dengan amar sebagaimana yang dituntut oleh pemohon, sehingga perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial karena tertuang dalam putusan arbitrase.

Jika para pihak tidak menghendaki kesepakatan perdamaian dikuatkan dalam bentuk akta perdamaian, maka

kesepakatan perdamaian harus memuat klausula pencabutan gugatan dan/atau klausula yang menyatakan perkara telah selesai. Mediasi dikatakan gagal apabila perundingan mengalami jalan buntu (*deadlock*) dan para pihak tidak mau melanjutkannya. Apabila kegagalan ini terjadi, maka proses penyelesaian diserahkan kembali kepada masing-masing pihak, apakah selanjutnya akan memilih jalur Arbitrase atau Pengadilan. Apabila Mediasi tersebut diselenggarakan dalam kerangka proses arbitrase, maka Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal melanjutkan kembali persidangan arbitrase.

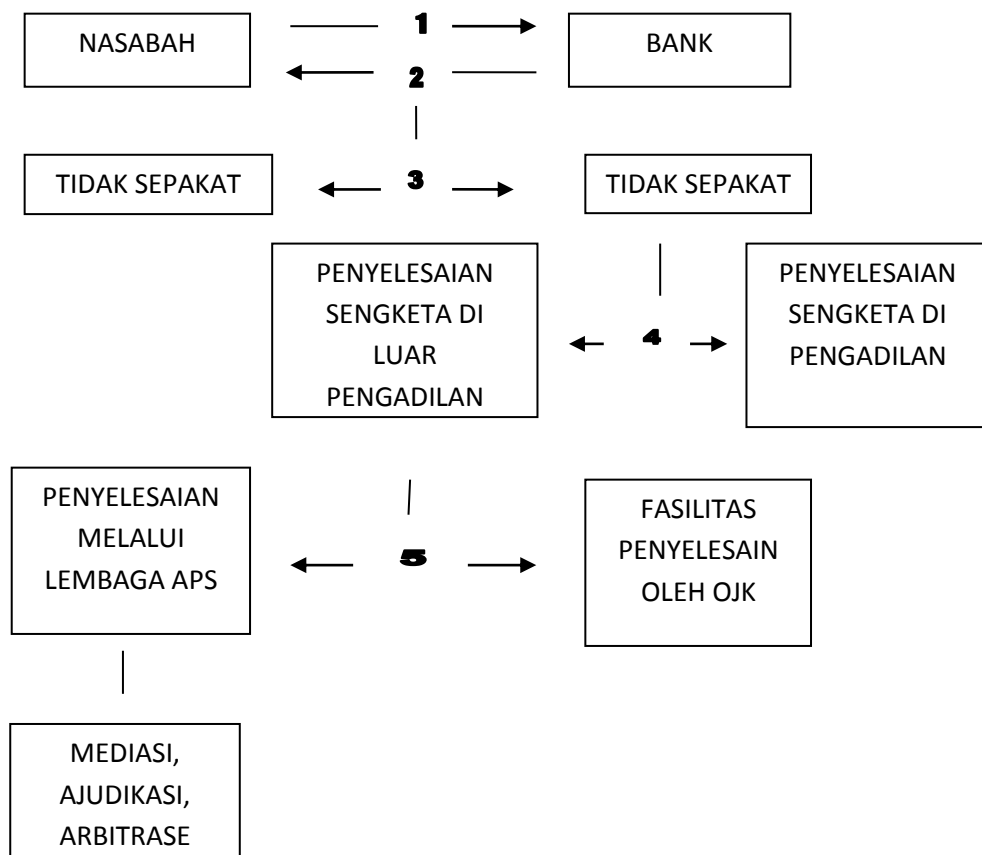
h. Pelaksanaan kesepakatan perdamaian

Apabila ada pihak yang tidak mematuhi atau melaksanakan kesepakatan perdamaian dalam jangka waktu yang disepakati dalam kesepakatan tersebut, Pihak lain dapat melakukan teguran tertulis kepada pihak yang ingkar dengan tembusan LAPSPI. Setelah menerima tembusan surat tersebut maka pengurus akan menyampaikan teguran tertulis kepada pihak yang ingkar, dengan tembusan kepada pihak lain dan kepada Asosiasi Perbankan serta Otoritas Jasa Keuangan

Apabila telah lewat masa 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal disampaikannya surat teguran masih juga diingkari,

maka pengurus dan/atau pihak lain menyampaikan kembali teguran tertulis kedua kepada pihak yang ingkar, dengan tembusan kepada Asosiasi Perbankan serta Otoritas Jasa Keuangan. Pihak yang berkepentingan atas pelaksanaan kesepakatan perdamaian berhak melakukan upaya hukum terhadap pihak yang ingkar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun gambar prosedur penyelesaian sengketa nasabah di era otoritas jasa keuangan adalah sebagai berikut



**Gambar 1.** Prosedur Penyelesaian Sengketa Nasabah Berdasarkan POJK No.1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014

**Keterangan:**

1. Nasabah menyampaikan pengaduan nasabah kepada bank
2. Bank menyampaikan pernyataan maaf dan/atau ganti rugi atau perbaikan produk dan/atau layanan jika pengaduan konsumen benar
3. Bila sepakat, maka pengaduan nasabah selesai, namun jika tidak sepakat maka timbul sengketa
4. Sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan
5. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau difasilitasi OJK

Gambar di atas telah menjelaskan secara mendetail mengenai prosedur mediasi perbankan setelah berlakunya Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

**B. Kelebihan dan kelemahan mediasi perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan**

1. Perbandingan mediasi perbankan yang difasilitasi Otoritas Jasa Keuangan dan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia

Peraturan mediasi perbankan di era otoritas jasa keuangan, khususnya selama masih difasilitasi OJK, hampir sama dengan peraturan mediasi perbankan di era Bank Indonesia. Persamaan tersebut terlihat dari pengaturan mengenai kewajiban menempuh penyelesaian secara internal dengan bank, syarat, jangka waktu, dan penandatanganan perjanjian mediasi.

Mediasi perbankan berdasarkan ketentuan Pasal 6 Ayat (1) PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No.10/1/PBI/2008 dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp 500.000.000,-. Begitu pula dengan ketentuan di dalam

Pasal 41 POJK No. 1/POJK.07/2013 yang menentukan bahwa fasilitas pengaduan oleh OJK mempersyaratkan kerugian yang diderita nasabah paling banyak Rp 500.000.000,-. Begitupun dengan syarat lainnya, dimana Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No.10/1/PBI/2008 sama dengan Pasal 41 POJK No. 1/POJK.07/2013.

Proses mediasi dimulai dengan pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Proses mediasi dimulai ketika nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi. Proses mediasi paling lama 30 hari setelah perjanjian mediasi ditandatangani dan dapat diperpanjang selama 30 hari. Ketentuan Pasal 42 sampai dengan Pasal 45 POJK No. 1/POJK.07/2013 menentukan fasilitas pengaduan nasabah oleh OJK, di dalam ketentuan tersebut juga ditentukan bahwa para pihak harus menandatangani perjanjian mediasi dan fasilitas pengaduan nasabah oleh OJK adalah maksimal 30 hari dan dapat diperpanjang selama 30 hari setelah akta kesepakatan dilakukan. Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Perbedaan antara mediasi perbankan yang difasilitasi OJK dengan mediasi perbankan oleh BI terletak dalam pengertian

mediasi. Peraturan OJK menggunakan kata “memfasilitasi”, dimana pengertian memfasilitasi berdasarkan peraturan OJK adalah upaya mempertemukan konsumen dan pelaku jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Menurut Anton,<sup>34</sup> mediasi perbankan di era OJK hampir sama dengan sewaktu masih kewenangan BI, hanya saja OJK jauh lebih peduli dengan konsumen, itu dibuktikan dengan aturan yang pertama kali diterbitkan oleh OJK adalah peraturan tentang perlindungan konsumen yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. Mediatornya pun cukup bagus, tidak memihak konsumen dan tidak memojokkan pihak bank. Dalam memfasilitasi para pihak, OJK sangat adil karena ada unit khusus yang menangani mediasi perbankan yaitu Direktorat Pelayanan Konsumen dan Perlindungan Konsumen.

Lebih lanjut menurut Anton, mediasi perbankan adalah saling menemukan pandangan yang tidak merugikan masing-masing pihak, dimana arahnya adalah perdamaian, artinya tidak merugikan nasabah dan juga tidak merugikan bank. Terkadang masalah yang timbul adalah masalah sederhana yang tidak perlu diselesaikan di pengadilan. Dengan adanya fasilitas OJK, maka

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan Anton Pimpinan bagian legal Bank Mandiri tanggal 2 Mei 2016



masalah sederhana bisa diselesaikan secara cepat, murah dan tidak berlarut-larut.

Lebih jauh Anton menjelaskan bahwa di lapangan sering terjadi dimana terkadang apa yang disampaikan nasabah ke OJK itu sangat berlainan dengan hasil penerimaan keterangan dari perbankan. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab ada sengketa yang tidak dapat diselesaikan secara mediasi karena nasabahnya yang keliru dalam melaporkan ke OJK.

Berikut ini adalah hasil penelitian penulis berupa data pengaduan nasabah dan status pengaduan nasabah dari bulan januari-maret 2016 di Kantor OJK Regional 6 Sulampua. Laporan tersebut dikategorikan sebagai berikut:

a. Berdasarkan kategori pelaku jasa keuangan

Kategori PUJK	Januari	Februari	Maret	Total	%
Perbankan	38	37	50	125	69%
Asuransi	2	2	3	7	4%
Pembiayaan	10	15	9	34	19%
Pasar Modal	-	2	3	5	3%
Dana Pensiun	-	-	-	-	0%
Pegadaian	-	-	1	1	1%
Non LJK	2	4	3	9	5%
Total	52	60	69	181	

Sumber: Kantor OJK Regional 6 Sulampua

b. Berdasarkan detail pengaduan

<b>Detail Pengaduan</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>SID</b>	3	4	2	9	5%
<b>Penipuan Investasi</b>	-	4	2	2	1%
<b>Kartu kredit</b>	3	-	2	6	3%
<b>Kredit Bermasalah</b>	24	1	32	83	46%
<b>Klaim Asuransi</b>	1	27	6	10	6%
<b>Dokumen</b>	6	3	4	16	9%
<b>Sistem pembayaran</b>	2	6	3	5	3%
<b>Tabungan</b>	1	2	4	7	4%
<b>Pemblokiran Rek</b>	-	-	-	-	0%
<b>Lain-Lain</b>	12	17	14	43	24%
<b>Total</b>	52	60	69	181	

Sumber: Kantor OJK Regional 6 Sulampua

c. Berdasarkan status Pengaduan

<b>Status</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Selesai(telah diselesaikan PUJK</b>	1	3	2	6	3%
<b>Selesai(bukan kewenangan OJK)</b>	1	2	3	6	3%
<b>Selesai(OJK sebagai tembusan)</b>	19	14	18	51	28%
<b>Selesai(Walk-in/Telp)</b>	29	31	40	100	55%
<b>Selesai(tidak memenuhi persyaratan)</b>	1	8	2	11	6%
<b>Diteruskan ke kantor pusat</b>	-	1	1	2	1%
<b>Identifikasi</b>	1	1	3	5	3%
<b>Total</b>	52	60	69	181	

Sumber : Kantor OJK Regional 6 Sulampua

Menurut Jones Sutanto,<sup>35</sup> dari data tersebut ada 1 sengketa di sektor perbankan yang berhasil difasilitasi oleh OJK.

Menurut penulis, terdapat beberapa hal menyangkut data di atas. Pertama, pengaduan konsumen jasa keuangan di Makassar didominasi sektor perbankan. Di sektor perbankan, yang paling banyak diadukan nasabah adalah masalah kartu kredit, kredit bermasalah dan tabungan. Kedua, OJK telah menyelesaikan 93% dari total pengaduan sebelum sampai ke tahap mediasi. Pelaku jasa keuangan hanya menyelesaikan 3% dari total pengaduan.

Selanjutnya, untuk lebih memperjelas prosedur fasilitasi oleh OJK, dapat dilihat dari contoh kasus di bawah ini:

Pak X mengajukan permohonan fasilitas agunan atau kredit kepada bank Y atas lahan yang baru dibelinya seluas 7350 meter persegi pada tahun 2013 lalu. Pengajuan kredit diperuntukkan guna pelunasan harga tanah, sehingga pada tanggal 10 Maret 2013 lalu, kedua belah pihak telah menandatangani persetujuan fasilitas kredit sebesar Rp. 450.000.00.- kemudian dicairkan melalui rekening nasabah di bank tersebut, kemudian disimpan di rekening pribadi pak X. Setelah beberapa bulan dicairkan, pihak bank melakukan pemblokiran dana agunan tersebut. Bank Y menganjurkan kepada pak X agar dana yang diblokir sebaiknya diperuntukkan untuk pembayaran pokok kredit saja, guna

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Jones Sutanto Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Regional 6 tanggal 25 April 2016

meringankan beban utang nasabah. Dengan kesepakatan bunga dan denda dihapus serta bank Y bersedia memberikan fasilitas kredit tambahan. Tapi hingga sekarang pak X tidak menerima fasilitas kredit tambahan seperti yang dijanjikan. Terkait pembayaran lahan yang, pak X dan penjual telah sepakat melakukan sistem pembayaran hingga 10 kali. Pak X telah melakukan permohonan difasilitasi oleh OJK, namun pada proses mediasi, Pak X tidak menyetujui pilihan penyelesaian sengkata mediator, sehingga mediasi gagal.

Menurut Pak X (Nasabah bank Y) dalam Harian Kendari, mediasi yang dilakukan OJK sudah baik, tapi apa yang saya inginkan belum terwujud. Ini hanya masalah kepuasan.

Menurut penulis, para pihak memiliki hak penuh terhadap hasil mediasi. Kesepakatan terjadi ketika para pihak telah menyetujui solusi yang ditawarkan mediator. Jika salah satu pihak tidak menyetujui solusi yang diberikan mediator, maka proses mediasi mengalami kebuntuan, dan pihak yang masih merasa haknya belum terpenuhi dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

Menurut Anton Sutanto,<sup>36</sup> salah satu kendala OJK dalam memfasilitasi nasabah dan bank dalam menyelesaikan sengketa mereka adalah belum adanya fasilitator/mediator di kantor regional yang terdapat di daerah-daerah di seluruh Indonesia.

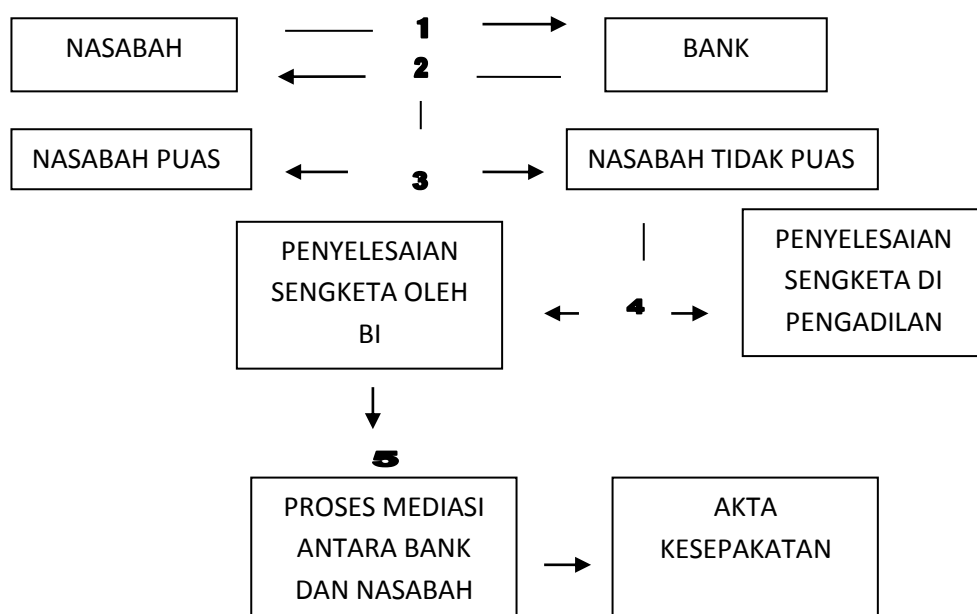
---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Jones Sutanto Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Regional 6 tanggal 25 April 2016

Kantor regional hanya meminta keterangan dan mencari fakta dari nasabah terkait kronologis, jumlah kerugian, dan komitmen bank. Kemudian fakta-fakta yang diperoleh diberikan ke kantor pusat OJK yang berada di Jakarta untuk dianalisa apakah memenuhi persyaratan untuk difasilitasi oleh OJK. Jika memenuhi maka OJK menunjuk fasilitator/mediator dari Jakarta dan melakukan *video conference* dari Jakarta untuk memfasilitasi bank dan nasabah untuk menyelesaikan sengketa.

2. Perbandingan Mediasi perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia dan Mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 dan Surat Edaran BI No 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan, prosedur penyelesaian sengketa nasabah adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.** Prosedur Penyelesaian Sengketa Nasabah  
Berdasarkan PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI  
No.10/1/PBI/2008 dan (SEBI No. 8/14/DPNP/2006)

**Keterangan:**

1. Nasabah menyampaikan pengaduan nasabah kepada Bank.
2. Bank menerima pengaduan dan menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah serta menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis sesuai batas waktu yg ditetapkan
3. Bila nasabah puas atas hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank, maka pengaduan nasabah selesai, namun jika tidak puas maka timbul sengketa
4. Sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun dengan pengajuan sengketa kepada BI
5. Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi dan ketika proses mediasi selesai dan dicapai kesepakatan, nasabah dan bank menandatangani akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat.

Jika prosedur penyelesaian sengketa oleh BI dibandingkan dengan prosedur penyelesaian sengketa oleh OJK, maka yang membedakan adalah adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berhasil dibentuk OJK pada tanggal 21 Januari 2016. Jadi jika nasabah memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka nasabah akan menyelesaikan sengketanya di LAPSPI, namun jika LAPSPI belum terbentuk atau tidak mampu melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan sengketa maka dapat difasilitasi oleh OJK. Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ini sebenarnya telah diamanatkan sewaktu masih dalam kewenangan BI, namun tidak berhasil terbentuk.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dibentuk oleh bank-bank Yang dikoordinasikan

oleh asosiasi di sektor perbankan yaitu Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi Bank Internasional (Asbi).

Menurut Penulis, keberhasilan OJK membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan prestasi yang patut dibanggakan. Kehadiran Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa setidaknya telah akan membawa reformasi dalam mediasi perbankan di Indonesia. Setelah terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa kemungkinan pengaduan konsumen terhadap Pelaku Jasa Keuangan semakin meningkat karena konsumen telah memiliki tambahan tempat pengaduan sengketa yang terpercaya.

Pengertian Mediasi perbankan berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Sedangkan berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Peraturan LAPSPI, Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses



perundingan di LAPSPI untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator.

Selanjutnya dalam Peraturan LAPSPI mengatur mengenai Co-mediator dan sekretaris. Co-mediator adalah mediator kedua yang ditunjuk oleh pengurus untuk mendampingi mediator atas persetujuan mediator dan para pihak. Pasal 9 Ayat (9) menentukan bahwa:

“Pengurus, dapat menunjuk seorang dari daftar mediator tetap, pengurus atau personil Sekretariat sebagai Co-Mediator guna mendampingi mediator yang telah ditunjuk untuk kepentingan kelancaran proses mediasi yang akan atau sedang berjalan. Ketentuan-ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban mediator menurut peraturan dan prosedur ini adalah juga berlaku bagi Co-Mediator.

Sedangkan sekretaris adalah adalah 1 (satu) atau lebih personil sekretariat yang ditunjuk oleh pengurus untuk membantu mediator dalam urusan pencatatan dan administrasi selama proses mediasi. Berdasarkan Pasal 7 Ayat (2) ditentukan bahwa:

Sekretaris mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. membuat risalah pertemuan perundingan, Kaukus dan dengar pendapat
- b. mengurus korespondensi mediasi;
- c. menyimpan catatan dan dokumen mediasi;
- d. menandatangani surat-surat undangan pertemuan kepada para pihak atas nama mediator;
- e. membantu para pihak dan mediator menyiapkan format konsep kesepakatan perdamaian;
- f. membantu mediator dalam menyusun jadwal perundingan dan mengingatkan mediator dan para pihak mengenai jangka waktu mediasi;
- g. menyiapkan konsep laporan mediator kepada pengurus mengenai selesainya mediasi;
- h. tugas-tugas lain yang diatur pada bagian lain dari peraturan dan prosedur ini, apabila ada.

Pasal 15 Peraturan LAPSPI juga mengatur mengenai dokumentasi, korespondensi, dan komunikasi dalam proses mediasi yang dalam Peraturan BI tidak mengatur secara mendetail hal tersebut. Peraturan LAPSPI juga mengatur secara mendetail mengenai biaya layanan mediasi. Biaya-biaya dalam mediasi oleh LAPSPI adalah: biaya pendaftaran; biaya sengketa; dan biaya mediator. Pengaturan secara mendetail dalam Peraturan LAPSPI mengenai dokumentasi, korespondensi dan komunikasi serta biaya mediasi tentunya sangat membantu para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan sengketanya, karena para pihak dapat memperediksi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi saat proses mediasi berlangsung. Selain itu, Peraturan LAPSPI juga mengatur secara mendetail mengenai benturan kepentingan. Benturan kepentingan yang dimaksud adalah adanya hubungan kekerabatan antara mediator dengan salah satu pihak.

Menurut penulis, benturan kepentingan dapat mengakibatkan mediator tidak objektif dan berpotensi merugikan salah satu pihak dalam proses mediasi. Mediator dapat memberikan opsi penyelesaian yang menguntungkan salah satu pihak sehingga hasil *win-win solution* tidak dapat terwujud.

Kemudian, Peraturan LAPSPI juga mengatur secara khusus mengenai mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan

Nasabah UMKM. Nasabah *Basic Saving Accounts* adalah tabungan yang dimiliki oleh nasabah yang hanya mempunyai jumlah saldo kecil dan tertentu sebagaimana diatur oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan maupun Bank Indonesia. Ketentuan Pasal 27 Peraturan LAPSPI menentukan bahwa:

1. Setiap sengketa dari Nasabah *Basic Saving Accounts* (BSA) dan atau Nasabah UMKM yang diajukan kepada LAPSPI untuk diselesaikan melalui Mediasi, maka LAPSPI memberikan ketentuan khusus dalam Pasal ini menyimpang dari ketentuan-ketentuan dalam Peraturan dan Prosedur ini sebagai berikut:
  - a. Nilai sengketa adalah sebesar sampai dengan Rp. 500.000.000,-(Lima Ratus Juta Rupiah)
  - b. Sengketa yang diajukan penyelesaiannya kepada Mediasi LAPSPI tidak dapat diproses apabila belum pernah dilakukan upaya musyawarah untuk mufakat antara Para Pihak, dan/atau pada saat yang bersamaan
    - 1) terhadap persengketaan tersebut telah atau sedang dilakukan pemeriksaan oleh instansi lain; atau
    - 2) terhadap persengketaan tersebut telah atau sedang diupayakan penyelesaiannya melalui mekanisme selain Mediasi LAPSPI;
  - c. Para Pihak harus hadir sendiri dalam proses Mediasi, dan dilarang hadir dengan diwakili oleh atau bersama-sama kuasa hukum, namun apabila salah satu Pihak adalah suatu perusahaan/institusi, maka boleh diwakilkan oleh pengurus dan/atau pegawai bidang hukumnya yang berwenang atau berdasarkan surat kuasa;
  - d. penunjukan Mediator dilakukan oleh Pengurus, namun masing-masing Pihak tetap mempunyai hak untuk meminta penggantian Mediator sesuai ketentuan Pasal 11;
  - e. Para Pihak dibebaskan dari biaya-biaya sebagaimana dimaksud dalam pasal-pasal Bab VI dan Lampiran I.
2. Ketentuan khusus sebagaimana diatur dalam Ayat (1) huruf (e) hanya berlaku atas sengketa yang diajukan Permohonan Mediasi oleh Para Pihak dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung setelah musyawarah langsung antara Para Pihak menghadapi jalan buntu.
3. Apabila Permohonan Mediasi diajukan melebihi dari jangka waktu sebagaimana dimaksud Ayat (2), maka Mediasi

LAPSPI tetap dapat diselenggarakan namun ketentuan-ketentuan dalam pasal-pasal BAB VI dan Lampiran I berlaku.

Menurut penulis, peraturan mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan Nasabah UMKM sangat mencerminkan perlindungan hukum bagi masyarakat miskin. Mengingat nasabah yang umumnya berada pada posisi lemah dalam hubungannya dengan bank, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing atau tawar menawar.

3. Perbandingan mediasi perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan mediasi di pengadilan

Perbedaan antara mediasi di pengadilan dan mediasi perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan terletak dalam syarat maksimal kerugian, penjelasan itikad baik, akibat hukum tidak beritikad baik dan kewajiban kuasa hukum. Syarat tuntutan finansial mediasi perbankan oleh OJK adalah paling banyak Rp 500.000.000.- (lima ratus juta rupiah), sedangkan dalam mediasi di pengadilan tidak ada pembatasan nilai tuntutan. Kemudian penjelasan itikad baik terdapat dalam ketentuan Pasal 7 Perma No 1 Tahun 2016 yang menentukan bahwa:

1. Para pihak dan/atau kuasa hukumnya wajib menempuh mediasi dengan itikad baik.
2. Salah satu pihak atau para pihak dan/atau kuasa hukumnya dapat dinyatakan tidak beritikad baik oleh Mediator dalam hal yang bersangkutan:
  - a. tidak hadir setelah dipanggil secara patut 2 (dua) kali berturut-turut dalam pertemuan mediasi tanpa alasan sah;
  - b. menghadiri pertemuan mediasi pertama, tetapi tidak pernah hadir pada pertemuan berikutnya meskipun telah

- dipanggil secara patut 2 (dua) kali berturut-turut tanpa alasan sah;
- c. ketidakhadiran berulang-ulang yang mengganggu jadwal pertemuan mediasi tanpa alasan sah;
- d. menghadiri pertemuan mediasi, tetapi tidak mengajukan dan/atau tidak menanggapi resume perkara pihak lain; dan/atau
- e. tidak menandatangani konsep kesepakatan perdamaian yang telah disepakati tanpa alasan sah.

Apabila pihak penggugat yang tidak beritikad baik, maka akibat hukumnya adalah gugatannya dinyatakan tidak dapat diterima oleh Hakim Pemeriksa Perkara dan dikenakan kewajiban untuk membayar biaya mediasi. Sedangkan apabila tergugat yang tidak beritikad baik, maka tergugat yang dikenakan membayar biaya mediasi.

Kemudian kewajiban kuasa hukum berdasarkan Pasal 18 Ayat

(1) dan (2) Perma No 1 Tahun 2016 yang menentukan bahwa:

1. Kuasa hukum wajib membantu para pihak melaksanakan hak dan kewajibannya dalam proses mediasi
2. kewajiban kuasa hukum sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) di antaranya meliputi
  - a. menyampaikan penjelasan Hakim Pemeriksa Perkara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 Ayat (7) kepada para pihak
  - b. mendorong para pihak berperan langsung secara aktif dalam proses mediasi
  - c. membantu para pihak mengidentifikasi kebutuhan, kepentingan dan usulan penyelesaian sengketa selama proses mediasi
  - d. membantu para pihak menentukan rencana dan usulan kesepakatan perdamaian dalam hal para pihak mencapai kesepakatan
  - e. menjelaskan kepada para pihak terkait kewajiban kuasa hukum

Penjelasan mengenai kewajiban kuasa hukum tidak diatur secara mendetail dalam Peraturan mediasi perbankan oleh OJK, sehingga peran kuasa hukum tidak terlalu terlihat dalam proses mediasi oleh OJK.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Prosedur mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan adalah didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, baru timbul sengketa. Kemudian nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Ketika nasabah memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka nasabah dapat menyelesaikan sengketanya melalui mediasi perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau dengan fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK. Prosedur mediasi perbankan yang difasilitasi OJK diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sedangkan prosedur mediasi perbankan oleh LAPSPI diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 7/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur mediasi.
2. Kelebihan mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan:  
Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan yang berhasil dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Perbankan Indonesia; Peraturan LAPSPI lebih spesifik mengatur mengenai: Co-mediator dan Sekretaris; Dokumentasi, korespondensi, dan komunikasi dalam proses mediasi; mengatur secara mendetail mengenai biaya layanan mediasi perbankan, benturan kepentingan, dan mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan Nasabah UMKM. Kelemahan mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan: Terkadang apa yang disampaikan nasabah ke OJK itu sangat berlainan dengan hasil penerimaan keterangan dari perbankan; Belum adanya fasilitator/mediator di kantor regional OJK yang terdapat di daerah-daerah di seluruh Indonesia; Dalam Peraturan OJK dan Peraturan LAPSPI kurang mengatur mengenai itikad baik, akibat hukum jika tidak beritikad baik dan kewajiban kuasa hukum.

## **B. Saran**

1. Seyogianya Otoritas Jasa Keuangan secepatnya menambah fasilitator/mediator di kantor regional yang ada di daerah-daerah seluruh Indonesia sehingga mediasi perbankan dapat berjalan secara optimal.
2. Seyogianya Otoritas Jasa Keuangan menambahkan aturan-aturan yang memuat penjelasan mengenai itikad baik dan akibat hukum jika tidak beritikad serta kewajiban kuasa hukum sehingga bank, nasabah, mediator dan kuasa hukum dapat bekerjasama menyelesaikan suatu sengketa tanpa ada pihak yang dirugikan.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- AZ.Nasution. 1995. *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Social, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta
- Bambang Sutiyo. 2006. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*. Citra Media Hukum: Yogyakarta
- Gary Goodpaster. 1993. *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*. ELIPS Project: Jakarta.
- Hadimulyo. 1997. *Mempertimbangkan ADR Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. ELSAM: Jakarta
- Hermansyah. 2012. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Ed.2. Kencana: Jakarta.
- Jimmy Joses Sembiring. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*. Cet-1. Visimedia: Jakarta.
- Lukman Santoso. 2011. *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Cet-1. Pustaka Yustisia: Yogyakarta.
- Muhammad Djumhana. 1996. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Munir Fuady. 1999. *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*. Cet-1. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- , 2003. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Buku Kedua. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Nasution dan Bahder Johan. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Mandar Maju; Bandung.

- Piter Mahmud Marjuki. 2013. *Penelitian Hukum*. Kencana Pradana Media Grup; Jakarta.
- Priyatna Abdulrasyid. 2002. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*. PT. Fikahati Aneska dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia: Jakarta
- Rachmadi Usman. 2011. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. Mandar Maju: Bandung
- . 2012. *Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT.Grasindo: Jakarta
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1985. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Sophar Maru Hutagalung. 2014. *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Sinar Grafika: Jakarta
- Sutan Remi Syahdeni. 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*. Institut Bankir Indonesia: Jakarta.
- Syahrizal Abbas. 2011. *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*. Ed.1 Cet-2. Kencana: Jakarta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Jakarta.
- Tri Widiyono. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia: Simpanan, Jasa dan Kredit*. Ghalia Indonesia: Jakarta.

## **Makalah**

- Takdir Rachmadi. *Mediasi Perbankan*. Makalah disampaikan pada diskusi terbatas mediasi perbankan. Diselenggarakan Bank Indonesia dan Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara bekerjasama Universitas Andalas. Bumi Minang. Padang. April 2007.

## **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Surat Edaran OJK No 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan.

Surat Edaran BI No 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan

Surat Edaran BI No 7/24/DPNP/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No 10/13/DPNP/2008.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 7/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur mediasi.

## Internet

Richard Salem. *Trust In Mediation*. [http://crinfo.org.essay/trust mediation/?nid=2444/](http://crinfo.org.essay/trust%20mediation/?nid=2444/)>, (Hari Selasa 2 February 2016 Pukul 09.00 WITA).

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56bb2d4541fd5/ini-poin-penting-yang-diatur-dalam-perma-no1-tahun-2016.html> (Hari Selasa 29 Maret 2016 Pukul 17.00 WITA).

[http://www.liputan6.com/bisnis/read/2130739/produk-perbankan-masih-dominasi-pengaduan-masyarakat-ke -ojk.html](http://www.liputan6.com/bisnis/read/2130739/produk-perbankan-masih-dominasi-pengaduan-masyarakat-ke-ojk.html), (Hari Kamis 4 Februari 2016 Pukul 17.00 WITA).